

**ЗВІТ**  
**про роботу (виконання бюджетних програм) департаменту**  
**надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради за 2020 рік**

Протягом звітного періоду пріоритетними завданнями міської ради та її виконавчих органів було покращення надання адміністративних послуг мешканцям міста.

Основними завданнями роботи залишаються забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень (у терміни, встановлені чинним законодавством), спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання.

За ініціативи міського голови прийнято рішення «Про створення та будівництво Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького». На виконання рішення сформовано робочу групу, яка розробила проект реконструкції будівлі по вул. Архітектора Паученка, 41/26 для створення і функціонування центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс».

З метою координації та керівництва діяльності Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького утворено Департамент надання адміністративних послуг міської ради. Формування штату виконавчого органу, його якісне наповнення сприяло росту ефективності роботи центру, збільшення кількості послуг для мешканців Кропивницького та жителів Кіровоградської області, залученню органів влади до системи надання адмінпослуг.

Департамент у своїй діяльності керується нормативно-правовими актами, що регулюють і унормовують діяльність у сфері надання адміністративних послуг – законами України «Про надання адміністративних послуг», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», розпорядженнями і постановами КМУ, рішеннями міської ради.

Розвиток системи надання адміністративних послуг у Кропивницькому здійснюється відповідно до «Програми реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги» на 2019-2021 роки», затвердженої депутатським корпусом Кропивницької міської ради.

У 2020 році за кодом програмної класифікації видатків «Інша діяльність у сфері державного управління» були затверджені бюджетні призначення на загальну суму 552,6 тис. грн.

Фактично використано - 395,8 тис. грн. або 71,2 % від планових призначень.

Економія коштів за бюджетною програмою «Інша діяльність у сфері державного управління» відбулася у зв'язку із зменшенням витрат на послуги з технічного обслуговування та ремонту офісної та комп'ютерної техніки.

У зв'язку із пандемією захворювання на Ковід-19, центральними органами влади було прийнято рішення про введення карантинних і обмежувальних заходів, у т.ч. і в Центрах надання адміністративних послуг. Разом з тим, ЦНАП Кропивницького, відповідно до встановлених вимог, продовжував надавати життєво необхідні послуги громадянам.

У рамках проведення протиепідемічних заходів у ЦНАП «Прозорий офіс» проводилися систематичні дезінфекції приміщень. На ці заходи було спрямовано 26,7 тис. грн. за рахунок непередбачуваних експлуатаційних витрат.

Крім того, для безпечного обслуговування відвідувачів придбано бактерицидні рециркулятори, тенсатори та санітайзери на загальну суму 76,4 тис. грн. за рахунок коштів по програмі «Керівництво і управління у сфері надання адміністративних послуг».

З травня по вересень 2020 року Департамент спільно із задіяними виконавчими органами міської ради системно здійснював підготовку до відкриття нового Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс». Облаштувалися робочі місця фронт-офісу і бек-офісів, розроблялися і виготовлялися інформаційні матеріали візуалізації напрямків надання адміністративних і соціальних послуг, вчинення реєстраційних дій. Було підписано низку угод між Департаментом та іншими органами влади про надання послуг через новий ЦНАП.

Новий, сучасний Центр надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» було урочисто відкрито 19 вересня 2020 року.

Станом на 31.12.2020 року ЦНАП «Прозорий офіс», аналогів якому немає у Кіровоградській області, надає 365 послуг:

- адміністративних, реєстраційних, видача дозвільних документів – 240;
- соціальних – 95;
- пенсійних – 30.

Це на 209 послуг більше, ніж на 01.01.2020 року.

Фактично заявник може в одному місці здійснити дії від реєстрації народження дитини до оформлення пенсійних виплат.

На I-му поверсі «Прозорого офісу» функціонують виключно фронт-офіси. За характером надання послуг вони розподілені на три сектори: реєстраційні послуги – помаранчевий сектор, соціальні і пенсійні послуги – зелений сектор, адміністративні послуги, дозвільні документи – синій сектор. Кольорова візуалізація дотримана при оформленні 3-х рецепцій, а також під час облаштування підлоги, інформаційних стендів і вказівників, захисних смуг на стінах, екранах телевізорів і моніторів системи електронного управління чергою, сектору видачі документів, тощо.

Сучасна автоматизована система керування чергою також візуально розподілена по тематичних напрямках надання послуг (реєстраційні, соціальні, адміністративні) у секторах інформування і секторах очікування.

У відкритій частині (I-й поверх, фронт-офіс) здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення. Для працівників фронт-офісу центру, у т.ч. соціального захисту населення і пенсійних послуг, були виготовлені матеріали тематичної атрибутики на суму 23,5 тис. грн.

Площа секторів очікування й обслуговування достатня для забезпечення зручних та комфортних умов прийому відвідувачів і роботи працівників Центру.

Центр адаптовано до потреб різних груп відвідувачів, у. т. ч. для осіб з інвалідністю.

II - IV-й поверхи - закрита частина (бек-офіси) призначено для опрацювання та збереження документів, справ, розміщення архіву.

В Центрі облаштовано 180 робочих місць, з яких на I-му поверсі - 80.

У рамках виконання «Програми реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги» на 2019-2021 роки», затвердженої Кропивницькою міською радою, значний фінансовий ресурс було спрямовано на:

- сервісне обслуговування комп'ютерної техніки на суму 87,0 тис. грн., картриджів - 5,0 тис. грн.;

- встановлення ліцензійної антивірусної програми на суму 63,0 тис. грн.;

- ресурсне обслуговування системи відео- та аудіоспостереження на суму 20,0 тис. грн.;

- придбання: маршрутизаторів та роутерів для забезпечення мережі Інтернет у приміщенні Центру на суму 25,4 тис. грн.;

- придбання мережевого комутатора на суму 18,4 тис. грн. за рахунок коштів спеціального фонду.

У роботі Центру (станом на 31.12.2020 року) задіяно 14 виконавчих органів міської ради, 21 територіальний (місцевий) орган виконавчої влади. У порівнянні до початку 2020 року, кількість суб'єктів надання послуг зросла на 6 позицій.

Загалом у минулому році до Центру адмінпослуг звернулося 95 909 відвідувачів, зареєстровано 131 511 заяв про надання послуг.

Статистичний аналіз свідчить, що з часу відкриття нового Центру, кількість відвідувачів зросла на – 142 %, а кількість прийнятих документів про надання послуг на 259 %.

У секторальному розрізі категорій послуг, найбільш затребуваною залишається послуга реєстрації місця проживання/перебування особи – зняття з реєстрації – 24 496. Крім цього, спеціалістами до Реєстру територіальної громади внесено дані про 54 614 мешканців Кропивницького.

Адміністративні послуги – 22 144 (2020р.).

Реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців – 7 847 (2020р.).

Реєстрація речових прав на нерухоме майно – 5 417 (2020р.).

Пенсійні послуги – 7 225 (вересень-грудень 2020 р.).

Управління соціального захисту населення Фортечної районної у місті Кропивницькому ради – 3 850 (вересень-грудень 2020 р.).

Управління соціального захисту населення Подільської районної у місті Кропивницькому ради – 1 840 (вересень-грудень 2020 р.).

Протягом вересня-грудня 2020 року ЦНАП «Прозорий офіс» впроваджував надання послуг через портал «Дія». Наразі забезпечено реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб підприємців. У межах Кіровоградської області через портал «Дія» окрім «Прозорого офісу» вказану послугу надають лише реєстратори м. Світловодська.

У рамках надання громадянам послуг через портал «Дія», Департамент придбав 5 зчитувачів ID-паспортів на суму 6,0 тис. грн., а також планшету для оцифрування підписів відвідувачів (5,9 тис. грн.).

Департамент проводив організаційну роботу стосовно впровадження комплексної послуги «єМалятко». Відповідно до нормативних документів послуга поєднує 10 тематичних підпослуг, які можна отримати на вибір за однією заявою. Надання послуги передбачає підключення до порталу «Дія» і обмін інформацією між 6 суб'єктами надання послуг (4 - виконавчі органи

міської ради, 2 – територіальні органи міністерств та відомств України в області). Наразі, в «Прозорому офісі» можна отримати 5 підпослуг (державна реєстрація народження та визначення походження дитини, реєстрація місця проживання, призначення допомоги при народженні дитини, реєстрація у Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків, надання одноразової натуральної допомоги «пакунок малюка»).

У 2020 році Департамент вживав організаційні заходи стосовно надання громадянам через ЦНАП «Прозорий офіс» послуг із видачі паспортів у формі ІД-картки та закордонних паспортів. З цією метою фінансовий ресурс було спрямовано на:

- створення комплексної системи захисту інформації та проведення її державної експертизи для видачі документів, що посвідчують особу - 69,1 тис. грн.;

- щомісячну оплату за користування каналом конфіденційного зв'язку на суму 15,7 тис. грн.

Також була розпочата робота стосовно надання через Центр послуг із реєстрації легкових автомобілів та видачі водійських посвідчень. На ці цілі було спрямовано 2,8 тис. грн. на обслуговування програмно-апаратного комплексу для надання послуг сервісного центру МВС.

Протягом звітнього періоду Центр реалізовував заходи стосовно наближення надання адміністративних і реєстраційних послуг мешканцям селища Нового. З березня 2020 року кількість надання адміністративних послуг зросла з 33 до 89.

У 2020 році здійснено налаштування єдиної інформаційної системи корпоративної взаємодії «Прозорий офіс» міста Кропивницького (електронного документообігу Центру). Система дозволила автоматизувати процеси взаємодії між Центром, виконавчими органами міської ради, управліннями соціального захисту населення районних у місті рад, постачальниками комунальних послуг, дозвільними органами, суб'єктами надання адміністративних послуг та іншими користувачами системи. Крім цього, для відділу реєстрації місця проживання особи департаменту надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради та управлінь соціального захисту населення з питань оформлення житлових субсидій придбано спеціальні програмні комплекси в рамках електронного документообігу, що значно спростило процедуру надання послуг та їх взаємодію.

У рамках виконання вказаних заходів кошти місцевого бюджету було спрямовано на:

- модернізацію та технічну підтримку офіційного вебсайту Центру надання адміністративних послуг на суму 20,0 тис. грн.;

- придбання захищених носіїв особистих ключів на суму 7,3 тис. грн.

ЦНАП «Прозорий офіс» систематично проводить оцінку якості надання послуг (*особисте заповнення анкети, анкета через вебсайт, тощо*).

Позитивно оцінили якість обслуговування у минулому році 98,2 % відвідувачів.

---